附件 9

二零零七年主題性住戶統計調查結果摘要

（盡可能與二零零零年及二零零三年的調查結果作比較）

你曾否對政府部門或公營機構有下列不滿？ # ^	
有	**23.4%**
a. 職員態度惡劣	40.5%
b. 延誤	37.5%
c. 監管不力	36.8%
d. 沒有回應	32.8%
沒有	**76.6%**

為什麼沒有投訴／沒有想過投訴？ # ^	
太麻煩	53.2%
投訴沒有作用	39.7%
不知道如何投訴	20.5%
不知道應該向誰投訴	17.3%

假如你想投訴某個政府部門或公營機構行政失當，你會選擇下列哪個渠道？你還會選擇另外哪些渠道？ # ^

	2007 年	2003 年	2000 年
有關部門／公營機構本身設立的投訴渠道	35.5%	25.1%	37.5%
區議會／區議員	30.5%	19.8%	46.1%
申訴專員公署	15.5%	9.8%	22.3%
傳媒（例如電台、電視台、報章或雜誌）	13.9%	14.7%	20.5%

為何你會選擇這個／這些渠道？還有其他原因嗎？ # ^

	2007 年	2003 年	2000 年
方便	44.2%	44.5%	44.3%
能迅速處理投訴	25.4%	27.2%	33.9%
那些渠道是專為處理投訴而設	23.9%	1.4%	不適用
能引起公眾關注及向有關部門／公營機構施壓	16.9%	23.3%	1.0%

可選擇多於一個答案　　^ 只顯示得分最高的四項

附件 9

二零零七年主題性住戶統計調查結果摘要

（盡可能與二零零零年及二零零三年的調查結果作比較）

	請就申訴專員公署在這些方面的表現給予評分。@	請就申訴專員公署在（你於回答問題10及11時選出的）這五個方面的表現給予評分。@	請根據你在回答問題9a時選出的五個重要準則，給申訴專員公署在這幾方面的表現評分。@
	2007年	2003年	2000年
為市民提供方便容易的投訴途徑	2.67	2.20	1.93
讓市民清楚知道作為投訴渠道的機構的服務範疇	2.61	2.17	不適用
能夠在設定的時限內迅速採取行動及找出解決辦法	2.62	2.19	1.93
能夠保持客觀，不會受到不應有的影響或干擾	2.88	2.34	2.00
把有關資料保密，保障投訴人的私隱	3.13	2.49	2.21
清楚解釋整件事情	2.72	不適用	不適用
認清投訴的關鍵問題	2.71	2.19	1.94
清楚解釋所作決定的理據	2.65	2.14	1.96
定期告知投訴人個案的進度	2.61	2.22	1.84
職員樂於助人，待人以禮	2.98	2.34	1.88
提供有用的資料及意見	2.78	2.24	1.99

@ 採用的評分制：2007年 — 1至4分（4分 表示「表現非常好」，而 1分表示「表現非常差」）
2003年 — 1至3分（3分 表示「表現良好」，2分表示「表現一般」，而 1分 表示「表現差」）
2000年 — 1至3 分（3分 表示「表現最佳」，2分表示「表現令人滿意」，而 1分表示「表現最差」)

	以你所知，申訴專員公署是否有權在沒有接到投訴的情況下，主動對市民關注的問題展開直接調查？		你是否知道，申訴專員公署獲賦予權力，可以主動對那些引起廣大市民關注的問題展開直接調查？
	2007年	2003年	2000年
是	24.2%	20.6%	22.4%
否	38.6%	21.6%	不適用
不知道	37.2%	57.8%	不適用